



国家示范性中职业院校工学结合一体化课程改革教材



汽车商务口语

广西交通技师学院 组织编审
郑超文 林柳波 主 编
关菲明 副 主 编
钟修仁 主 审



电子课件下载



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

国家示范性中职院校工学结合一体化课程改革教材

Qiche Shangwu Kouyu 汽车商务口语

广西交通技师学院

郑超文 林柳波

关菲明

钟修仁



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

内 容 提 要

本书是国家示范性中职院校工学结合一体化课程改革教材,是按照“以工作过程为导向、以项目建设为载体”的教学模式,由广西交通技师学院组织本院专业教师编写而成的重点建设专业课程教材。本书知识点清晰,内容编排新颖,图文并茂,直观性强,通俗易懂。

本书内容包括:新车销售、汽车配件管理、汽车保险与理赔、二手车评估与销售,共计4个学习项目。

本书供中等职业院校汽车类专业师生教学使用,亦可供汽车维修行业相关技术人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

汽车商务口语 / 郑超文,林柳波主编. —北京:
人民交通出版社股份有限公司, 2015.3

国家示范性中职院校工学结合一体化课程改革教材
ISBN 978-7-114-11885-2

I. ①汽… II. ①郑…②林… III. ①汽车—商务—
英语—口语—中等专业学校—教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 284920 号

国家示范性中职院校工学结合一体化课程改革教材

书 名: 汽车商务口语

著 者: 郑超文 林柳波

责任编辑: 闫东坡

出版发行: 人民交通出版社股份有限公司

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)59757973

总 经 销: 人民交通出版社股份有限公司发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市密东印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 10

字 数: 210 千

版 次: 2015年3月 第1版

印 次: 2015年3月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-11885-2

定 价: 23.00 元

(有印刷、装订质量问题的图书由本公司负责调换)

国家示范性中职院校工学结合一体化 课程改革教材编审委员会

主任委员：罗 华 钟修仁

副主任委员：陆天云 关菲明 张健生 蒋 斌 谭劲涛

郑超文 赖 强 张 兵

委 员：樊海林 封桂炎 吴 红 李 毅 廖雄辉

杨 波 刘江华 梁 源 陆 佳 赖昭民

黄世叶 潘敏春 黄良奔 梁振华 周茂杰

韦军新 陆向华 谢毅松

丛书主编：郑超文

丛书主审：陆向华

本书主编：郑超文 林柳波

本书副主编：关菲明

本书主审：钟修仁

前 言

随着我国汽车产业的迅速发展,汽车保有量快速攀升,汽车后市场空前繁荣,汽车维修行业面临机遇和挑战。目前,汽车维修行业专业人才紧缺现象日益突出,从业人员文化水平、业务知识、操作技能、环保意识、道德素养等方面亟待提高,迫切 need 加强学习能力和职业技能训练。为此,广西交通技师学院在国家级中等职业教育改革发展示范学校建设过程中,依托校企合作、工学结合,根据汽车检测与维修、汽车钣金技术、汽车营销、物流管理四个重点建设专业培养方案,组织编写了这套国家示范性中职院校工学结合一体化课程改革教材。

本套教材由广西交通技师学院组织,通过校企合作的形式编写,是学校与保时捷、丰田、大众、现代等汽车公司以及北京史宾尼斯机电设备有限公司、北京运华天地科技有限公司深度校企合作成果的展示。在教材编写过程中,充分调研市场,认真总结课程改革与专业教学经验,按照“工学结合四对接”(学习过程对接工作过程、专业课程对接工作任务、课程内容对接岗位标准、顶岗实习对接就业岗位)的人才培养机制,以及“产训结合,能力递进”的人才培养模式;基于学校专业人才培养方案、教学过程监控与考核评价体系,兼顾企业典型工作项目、技术培训内容,贯穿企业“7S”(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全和节约)管理模式;从汽车维修企业岗位需求出发,相应组织和调整教材内容,力争体现汽车专业新知识、新技术、新工艺及新方法,满足培养学生成为“与企业零接轨、能力持续发展的高技能人才”的教学需要。

本套教材是广西交通技师学院重点建设专业课程改革教材,共计4个子系列、13种教材,包含了汽车检测与维修专业7种教材:《汽车检测与维修技术(初级学习领域一)》、《汽车检测与维修技术(初级学习领域二)》、《汽车检测与维修技术(中级学习领域一)》、《汽车检测与维修技术(中级学习领域二)》、《汽车检测与维修技术(高级学习领域一)》、《汽车检测与维修技术(高级学习领域二)》、《汽车电学基础》,汽车钣金技术专业2种教材:《汽车车身修复基础》、《汽车车身修复技术》,汽车营销专业2种教材:《二手车销售实务》、《汽车商务口语》,物流管理专业2种教材:《仓储与配送》、《运输实务管理》。教材内容编排新颖,知识点清晰,图文并茂,直观性强,通俗易懂。这些教材分则独立成卷,合则融为整体,主要供中等职业院校汽车类专业教学使用,也可供汽车维修行业相关技术人

员学习参考用。

本书是《汽车商务口语》，由广西交通技师学院汽车营销专业教师编写，其中：林柳波编写学习项目1，罗莎编写学习项目2，宋婷、纪静华编写学习项目3，赵霞飞、周娟娟编写学习项目4。摄影由钟岳、黄一峻负责。全书由郑超文、林柳波担任主编，关菲明担任副主编，钟修仁担任主审。

本套教材编写还得到了中国汽车工程学会汽车运用与服务分会、南宁市汽车维修企业、其他兄弟院校以及广西钜荣汽车销售服务有限公司汪华文、淡庆威、冯建宁的支持与帮助，在此致以诚挚的谢意！由于时间仓促，加之我们的经验和学识方面的欠缺，书中难免存在着诸多不足之处，恳请从事职业教育理论研究和汽车相关专业教学的各位同仁不吝赐教、代为斧正，我们期待着你们对我们不懈追求的支持，也诚望大家批评和指正。

教材编审委员会
2014年9月

目 录

学习项目 1 新车销售	1
学习任务 1 接待顾客	2
学习任务 2 认识汽车品牌	9
学习任务 3 认识汽车构造	16
学习任务 4 新车推介	24
学习项目 2 汽车配件管理	34
学习任务 1 认识汽车配件	35
学习任务 2 汽车配件订货采购	43
学习任务 3 汽车配件的仓库管理	52
学习任务 4 汽车配件销售	61
学习项目 3 汽车保险与理赔	70
学习任务 1 汽车保险及其专有名词	71
学习任务 2 汽车保险主要产品及方案选择	78
学习任务 3 汽车保险承保	90
学习任务 4 汽车保险理赔	98
学习任务 5 汽车保险营销中的抗拒处理	106
学习项目 4 二手车评估与销售	116
学习任务 1 二手车评估接待	117
学习任务 2 二手车评估	125
学习任务 3 二手车价格商谈	133
学习任务 4 二手车销售	141
参考文献	150

学习项目1 新车销售

学习目标

★ 知识目标

能用普通话准确读出词语及句子。

★ 技能目标

能够结合礼仪动作、肢体语言及新车销售的情景,自然流畅地与客户进行沟通与交流。

★ 素养目标

能灵活运用礼貌用语、礼仪知识,培养良好的沟通能力与沟通意识。

学习内容

“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”,汽车销售人员使用得体准确的服务用语,不仅能与客户进行有效沟通,提升客户满意度,还能帮助企业树立形象,提升品牌价值。

本项目主要从接待顾客、认识汽车品牌、认识汽车构造、新车推介四个方面介绍新车销售过程中需要使用到的一些词语、句子,旨在教会学生在新车销售过程中正确运用服务用语。

本项目强调场景模拟练习。口语学习除了需要练习语音的清晰、语速的适中、语调的标准,还要配合场景模拟练习,加强实战能力,提高口语表达能力。

建议课时

40 课时



学习任务1 接待顾客



学习过程

一、任务描述

陈晓是一名汽车销售的见习生,由于工作经验不足,对于面对客户该说什么、该怎么说才能符合要求把握不准。为此,销售经理李伟找到陈晓并告诉她作为一名汽车销售员应该了解一些专业术语和礼仪知识,然后给她布置了一项任务——接待顾客。

二、任务目标

完成此项任务后,你应当能:

- (1) 面对顾客进行自我介绍。
- (2) 进行电话邀约和电话回访。
- (3) 对顾客进行店面接待。

三、任务准备

- (1) 活动场地准备:将课桌布置成U形,适合学生开展小组讨论与展示。
- (2) 设施设备准备:电话、名片、茶托、杯子、实训车辆。
- (3) 学生课前准备:了解普通话的基本知识,如声母、韵母、轻声、儿化等;了解礼仪动作规范,如站、坐、行、递送、指示等;准备好职业套装。

四、任务实施

(一) 词

任务:

- (1) 请给加点的词注音。
- (2) 请准确读出以下词语的读音。
- (3) 请找出以下读轻声的词语。

资料:

声母	唇音:b p m f	马上 吩咐 祝福 麻烦 符合 避免 满意 宝贵 咖啡 抱歉
	舌尖中音:d t n l	谅解 提示 排量 饮料 功能 类型 亮点 天窗 劳驾 多多关照
	舌根音:g k h	恭候 包涵 贵姓 好的 立刻 招呼 感谢 可乐 眼光 不客气

续上表

声母	舌面音:j q x	小姐 请看 见谅 感谢 高兴 指教 介绍 提醒 接听 时间 没关系
	舌尖后音:zh ch sh r	先生 荣幸 这里 稍候 打扰 指引 舒服 炎热 称呼 仪式 销售人员
	舌尖前音:z c s	再见 走好 选择 档次 签字 促销 慢走 赞美 早上好 不好意思
韵母	开口呼:-i(前) -i(后) a o e er ai ei ao ou an en ang eng	请问 是否 稍等 祝贺 帮助 占用 朋友 享受 配置 橙汁
	齐齿呼:i ia ie iao iou ian in iang ing	您好 欢迎 光临 名片 芳龄 乐意 谢谢 道歉 久等 对不起
	合口呼:u ua uo uai uei uan uen uang ueng ong	请坐 注意 恭喜 快乐 拜托 服务 率先 失误 沐浴 一路顺风
	撮口呼:ü üe üan ün iong	女士 愉快 询问 周全 考虑 具备 感觉 需要 特约 延续





(二)句

任务:

请你结合礼仪知识,配合礼仪动作、肢体语言,自然流畅地说出以下语句。

资料:

打招呼、自我介绍	<ol style="list-style-type: none"> 1. 您好,欢迎光临北京现代汽车特约销售服务店! 2. 先生早上好,欢迎光临! 3. 我是北京现代特约销售服务店的销售顾问,我叫陈晓,这是我的名片,很高兴认识您。 4. 您好,这里是北京现代汽车特约销售服务店,我是销售顾问陈晓。  
询问、道歉	<ol style="list-style-type: none"> 5. 请问先生/女士贵姓? 6. 请问先生/女士想看什么类型的车子? 7. 请问有什么可以帮助您的?

<p>询问、道歉</p>	<p>8. 请问您是要凉茶、橙汁还是咖啡? 9. 请问您是王先生/女士吗? 10. 我能占用您三分钟的时间吗? 11. 对不起,让您久等了。 12. 不好意思,打扰一下。 13. 对不起,由于我们工作的失误,给您带来了很大的麻烦,请您原谅。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
<p>指引、提示</p>	<p>14. 请您跟我来。 15. 请在这里签字。 16. 您好,这边请。 17. 您看,这款车在同级车型中率先配置全景天窗,从前风窗玻璃一直延续到后车窗,大幅提升了整车档次感,并且后排乘客也可享受到阳光的沐浴和空间感。 18. 请您稍等,我马上就来。 19. 这是您要的饮料,请慢用。 20. 咖啡很烫,请小心饮用。 21. 请注意台阶。 22. 我就在这边,如果有需要,您招呼一声。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
<p>赞美、感谢祝福</p>	<p>23. 您太有眼光了,这正是这款车的最大亮点。 24. 您真是一个考虑周全的好爸爸,这款车的车窗具备防夹手功能,能避免小孩发生意外。 25. 非常感谢您对我们提出的宝贵意见。 26. 感谢您的接听。 27. 感谢您能选择我们品牌的车子。</p>

续上表

<p>赞美、感谢祝福</p>	<p>28. 能为您服务是我的荣幸。</p> <p>29. 祝您一路顺风!</p> <p>30. 祝您周末愉快!</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
----------------	--

(三)篇

任务:

一个人扮演陈晓,一个人扮演客户进行对话模拟练习。

资料:

(1)迎接顾客

陈晓:“早上好,欢迎光临北京现代特约销售服务店,我是这里的销售顾问陈晓,这是我的名片。请问先生怎么称呼?”

顾客:“我姓王。”

陈晓:“王先生,您好,今天想看什么类型的车子呢?”

顾客:“适合一般家庭用的。”

陈晓:“是用于上下班和接送小孩的吗?”

顾客:“是的。”

陈晓:“排量上有要求吗?”

顾客:“最好是1.6升。”

陈晓:“好的,王先生,那边有一款车子符合您的要求,请随我来。”

(2)递送饮料

陈晓:“王先生请坐,我们这里有凉茶、橙汁和咖啡,请问王先生需要哪种。”

顾客:“凉茶好了。”

陈晓:“好的,王先生,请稍等。”

陈晓:“王先生,您要的饮料,请慢用。”

(3)电话邀约

陈晓:“王先生,您好,我是北京现代汽车特约销售服务店的陈晓,我能占用您三分钟的时间吗?”

顾客:“好的。”

陈晓:“您前段时间到我们店里看车,请问您对我们的车子还满意吗?”

顾客:“挺好的,就是价格贵了点。”



陈晓：“王先生，这个周末我们店里会进行购车促销活动，欢迎您来店看看。”

顾客：“太好了，这个周末我过去看看。”

陈晓：“那好，这个周末我在店里恭候您，您也可以带上您的家人朋友一起来。”

顾客：“好的。”

陈晓：“谢谢，祝您工作愉快！”

顾客：“再见！”

陈晓：“再见！”

(4) 电话回访

陈晓：“王先生，您好，我是北京现代汽车特约销售服务店的陈晓。”

顾客：“您好。”

陈晓：“王先生，您购车已有一个月了，我提醒您，您的爱车的首保阶段是购车半年之内或行驶 5000 公里之内。”

顾客：“好的，谢谢您的提醒。”

陈晓：“您最近驾车感觉怎么样？”

顾客：“非常好，动力很足，驾驶起来很舒服。”

陈晓：“我们的车子能得到您的夸奖，我感到非常荣幸。如果您有朋友也想买车，您可以介绍他到店里，我一定为他介绍一款适合他的车子。”

顾客：“没有问题。”

陈晓：“非常感谢您，祝您用车愉快！”

顾客：“再见！”

陈晓：“再见！”

(四) 景

任务：

(1) 设计销售人员与客户之间的对话。

(2) 结合礼仪接待规范进行现场展示。

资料：

今天天气非常炎热，张先生到店里看车，并且是近期第二次到店，这次他与一位男性朋友一起来。作为汽车销售人员，陈晓需要考虑怎样与两位先生打招呼，了解张先生朋友的基本信息和两位先生来店的目的。

任务分解：

(1) 分组讨论、设计陈晓与两位先生之间的谈话。

(2) 将对话设计写在下面。

(3)明确组员角色与任务分工。

角 色	任 务	分工方案1	分工方案2	分工方案3
陈晓	扮演角色			
张先生	扮演角色			
张先生的朋友	扮演角色			
记录员1	跟踪记录场景展示过程并点评			
记录员2	跟踪记录场景展示过程并点评			
摄像员	拍摄图片、视频			
观察员	观察组员并作点评			

(4)各小组选出本组最佳“陈晓与客户”，代表本组展示对话情景，接受各组检阅。

(5)各组推举出本次任务中表现最佳的“陈晓与客户”，并阐述推举理由。

推举理由：

五、任务评价

项 目	评 价 内 容	个人评价 (符合评价内容打“√”)	小组评价 (符合评价内容打“√”)
专业能力 评价	语音清晰,能让人听得清楚		
	语调饱满,能让人听出语气的变化		
	语速适中,能控制节奏的快慢		
	停连得当,能用流利的语言进行表达		
	能运用肢体语言进行表达		
专业能力评价等级(5,4个“√”—A,3,2个“√”—B,1,0个“√”—C)			
关键能力 评价	能遵守纪律,服从安排		
	能配合小组进行讨论学习		
	能完成对话设计		
	能主动扮演角色或担负任务		
	能在对话设计或展示中有所创新		
	能在学习、展示中找到乐趣		
	能维护活动场所的干净整洁		
	具备安全意识		

续上表

项 目	评 价 内 容	个人评价 (符合评价内容打“√”)	小组评价 (符合评价内容打“√”)
	关键能力评价等级(8、7、6个“√”—A,5、4、3个“√”—B,2、1、0个“√”—C)		
个人成长 评价	1. 在本次任务完成的过程中,我的优点是: _____		
	2. 在本次任务完成的过程中,我取得的进步有: _____		
	3. 在本任务学习中,我遇到的困难是: _____		
	4. 下一阶段我的目标是: _____		

六、任务拓展

(一)绕口令练习

(1)八百标兵奔北坡,北坡炮兵并排跑,炮兵怕把标兵碰,标兵怕碰炮兵炮。

(2)一位爷爷他姓顾,上街打醋又买布。买了布,打了醋,回头看见鹰抓兔。放下布,搁下醋,上前去追鹰和兔,飞了鹰,跑了兔。打翻醋,醋湿布。

(3)四是四,十是十;十四是十四,四十是四十。要想说好四和十,全靠舌头和牙齿。要想说对四,舌头碰牙齿;要想说对十,舌头别伸直。认真学,常练习,十四、四十、四十四。

(4)进了门儿,倒杯水儿,喝了两口儿运运气儿,顺手儿拿起小唱本儿,唱一曲儿,又一曲儿,练完了嗓子我练嘴皮儿。绕口令儿,练字音儿,还有单弦儿牌子曲儿,小块板儿,大鼓词儿,越说越唱我越带劲儿,我是越说越唱越——带——劲!

(二)语言技能训练

容易—荣誉 意见—遇见 季节—拒绝 肚子—兔子 暂时—展示 栽花—摘花
祖父—祝福 杂志—榨汁 支持—字词 擦手—查收 岑溪—晨曦 木材—木柴
四季—世纪 肃立—树立 司长—市长 曾经—澄清 苏轼—舒适 肆意—示意

(三)话题训练

请你谈谈“我喜欢……”,时间限定3分钟。

学习任务2 认识汽车品牌



学习过程

一、任务描述

经过一段时间的强化训练,陈晓的服务语言表达和礼仪技能有了很大进步,已经能顺利地接待到店的顾客。销售经理李伟为了让陈晓熟悉各大汽车品牌及其车型,了解所在公司的企业文化,又给陈晓布置了下一阶段的任务——认识汽车品牌。

二、任务目标

完成此项任务后,你应当能:

- (1)能说出各品牌中的主要车型。
- (2)能复述汽车品牌的命名故事。

三、任务准备

- (1)活动场地准备:将学生分成4~6个小组,预留学生展示空间。
- (2)设施设备准备:汽车品牌车标挂图、汽车平面广告和视频广告、多媒体设备。
- (3)学生课前准备:上网查看各汽车品牌的车标、广告以及与汽车命名相关的小故事。

四、任务实施

(一)词

任务:

- (1)请给加点的词注音。
- (2)请准确读出以下词语的读音。
- (3)下列词语中有汽车的品牌及其车系,你知道的有哪些?请告诉大家。

资料:

声母	唇音:b p m f	品牌 迈腾 本田 玛驰 宝马 奔驰 力帆 气魄 普锐斯 兰博基尼
	舌尖中音:d t n l	途胜 宝莱 途观 骊威 天籁 莲花 路虎 林肯 亮丽 典范
	舌根音:g k h	皇冠 雅阁 悍马 海马 凯迪拉克 浩大 哈飞 豪情 凯美瑞 甲壳虫
	舌面音:j q x	捷达 骐达 逍客 名爵 保时捷 抢注 幸 福 精彩 机能 北京现代

续上表

声母	舌尖后音:zh ch sh r	车系 宗旨 大众 锐志 日产 征服 依然 威驰 长安 雅绅特
	舌尖前音:z c s	帕萨特 桑塔纳 速腾 速度 风俗 马自达 索纳塔 轻松 出色 奥德赛
韵母	开口呼:-i(前) -i(后) a o e er ai ei ao ou an en ang eng	高尔夫 雅力士 奥迪 丰田 开创 新阳光 汉兰达 锋范 豪华 启迪
	齐齿呼:i ia ie iao iou ian in iang ing	伊兰特 朗逸 颐达 别克 标致 比亚迪 红旗 福田 奇瑞 吉利
	合口呼:u ua uo uai uei uan uen uang ueng ong	卡罗拉 福特 雷诺 突破 飞度 斯巴鲁 东风 富康 江淮 如火如荼
	撮口呼:ü üe üan ün iong	御翔 名驭 思域 轩逸 雪佛兰 曲折 驾 驭 英雄 旋风 使用权

(二)句

任务:

- (1)请自然、流畅、准确地读出以下车标含义及广告语。
- (2)结合车型,谈谈你最喜欢那一句广告语,并说出原因。

资料:

现代		车标含义	现代商标是在椭圆中采用斜体字H,H是现代汽车公司英文名HYUNDAI的首字母
		广告词	驾驭现代成就未来
奥迪		车标含义	四个圆环代表着合并前的四家公司,每一环都是其中一个公司的象征
		广告词	突破科技、启迪未来
奔驰		车标含义	奔驰以三叉星作为轿车的标志,象征着陆上、水上和空中的机械化。“梅赛德斯”是幸福的意思,意为戴姆勒生产的汽车将为车主们带来幸福
		广告词	领导时代,驾驭未来
宝马		车标含义	宝马标志中间的蓝白相间图案,代表蓝天、白云和旋转不停的螺旋桨,喻示宝马公司渊源悠久的历史,象征该公司过去在航空发动机技术方面的领先地位,又象征公司一贯宗旨和目标
		广告词	即使你把它拆得七零八落,它依然是位美人